

DOI: 10.7596/taksad.v1i4

## Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Raporları Ve Tüketici Davranışları: Odunpazarı Örneği\*

Muhittin ADIYAMAN\*\*, Feride TURAN\*\*\*

### Özet

Bu çalışma 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'la hukuk sistemimize kazandırılan Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin işleyişi, şikâyetlerin alınma ve değerlendirme sürecine dair 358.566 nüfuslu Odunpazarı ilçesinde tüketici sorunlarına üretilen çözümlerin boyutu ve tüketici davranışlarını sunmayı amaçlayan bir uygulama örneğidir. Çalışmamız; Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Yönetmeliğinin 25. Maddesi gereği dörder aylık dönemler hâlinde hazırlanan Eskişehir Odunpazarı Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'nin 2009-2012 yılları arasındaki faaliyet raporlarında belirtilen müracaat sayıları, tüketicinin lehine ve aleyhine olarak sonuçlanan karar sayıları ve şikâyetlerin türünü kapsamaktadır. Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri aynı yönetmelik çerçevesinde çalışmalarına rağmen şikâyetlerin alınma ve değerlendirme sürecinde uygulama farklılıkları olabilmektedir. Bu farklılıklardan biri de Odunpazarı İlçe Millî Eğitim Müdürlüğü'nün iş akışını hızlandırmak amacıyla geliştirdiği bir yazılımla şikâyetleri alıp değerlendirmesidir. Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin raporlarına ait ülke çapında sistemli bir veri tabanı olmalı; Hakem Heyetlerinin uygulamalarına ve karar sonuçlarına yönelik karşılaştırmaların yapılarak, tüketici sorunlarının detaylı tetkiki sonucu üretilecek çözümlerle tüketici mağduriyetlerinin önüne geçilmelidir.

\* Bu makale Karabük Üniversitesi tarafından düzenlenmiş olan "Tüketim Toplumu ve Çevre" konulu Ulusal Sempozyumda sunulan tebliğin geliştirilmiş şeklidir.

\*\* Odunpazarı İlçe Millî Eğitim Müdürü, [m.adiyaman@hotmail.com](mailto:m.adiyaman@hotmail.com)

\*\*\* Odunpazarı İlçe Millî Eğitim Müdürlüğü Ar-Ge sorumlusu, [frdtrn@gmail.com](mailto:frdtrn@gmail.com)

**Anahtar Kelimeler:** Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, Faaliyet Raporu, Tüketici Davranışları

## **Ground Jury of the Consumer Issues Reports and Consumer Behavior: Odunpazarı Example**

### **Abstract**

This study is an example of application with Law No. 4077 on Consumer Protection offered to judicial system functioning ground jury of the consumer Issues, about the process complaints of inclusion and assessment aims to provide generated solutions to consumer problems and consumer behavior of Odunpazarı district with 358.566 population. Our study contains; with the regulation 25 on ground jury of the consumer Issues article the number of application, number of decisions resulting in the consumer's favor and against and the type of complaints about annual reports between the years 2009-2012 of Eskişehir Odunpazarı ground jury of the consumer Issues prepared in a period of four months. Despite the complaints received and the evaluation process to run under the same regulations, the implementation may be differences for Ground Jury of The Consumer Issues. One of these differences in order to accelerate workflow, the directorate has developed a software evaluation to take complaints. Ground jury of the consumer Issues reports should be a data base system around worldwide; Comparisons about ground jury implementation and result of decision, solutions will be produced as a result of a detailed examination of the problems of the consumer, should make the consumer grievances avoid.

**Keywords:** Arbitration Ground Jury of The Consumer Issues, Annual Report, Consumer Behavior

### **GİRİŞ**

Tüketici ile ilgili birçok tanım yapılmakla birlikte 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, üçüncü maddesinde tüketiciyi şöyle tanımlar: “Bir mal veya hizmeti özel amaçlarla satın alarak nihai olarak kullanan veya tüketen gerçek veya tüzel kişidir.” Tüketici, şahsi istek ve ihtiyaçları için pazarlama bileşenlerini satın alan ya da satın alma kapasitesinde olan gerçek kişidir (Karabulut, 1989: 15). Bireylerin ekonomik değeri olan mamul ve hizmeti elde etmeleri ve kullanmaları ile ilgili etkinlikler ve bu etkinlikleri belirleyen karar süreci ise tüketici davranışını oluşturur (Baybars, 1990:126). Diğer bir görüşe göre tüketici davranışı “bireylerin istem ve gereksinimlerini tatmin etmek için seçim, satın alma, mamul ve

hizmetleri kullanma faaliyetlerin bütünüdür ve bu tür faaliyetler duygusal ve düşünsel süreçleri de içerir (Oluç, 1991:2).

### **Tüketici Hakları ve Tüketici Sorunları Hakem Heyeti**

Gerek Avrupa Birliği belgelerinde, gerekse Birleşmiş Milletler Genel Kurulunda kabul edilen tüketici hakları, Uluslararası Tüketici Birlikleri Örgütü tarafından zaman içerisinde geliştirilmiştir. AT konseyince 19.05.1981 tarihinde kabul edilen “2.Tüketici Koruma Programı” ve 23.06.1986 tarihinde yürürlüğe giren “Tüketiciyi Koruma Politikasına Yeni Hız Kazandırma Programı” çerçevesinde tüketici hakları yeniden gözden geçirilerek bugünkü, evrensel kabul görmüş hâline ulaşmıştır. Evrensel nitelikte sekiz tüketici hakkı mevcuttur. Bunlar; temel ihtiyaçların karşılanması hakkı, seçme hakkı, sesini duyurma (temsil edilme) hakkı, tazmin edilme hakkı, eğitilme hakkı ve sağlıklı bir çevreye sahip olma hakkıdır (TSE, 2002). Evrensel tüketici haklarının ilanından sonra, birçok ülke, yasal düzenlemelerle tüketici haklarının korunmasına yönelik tedbirler almıştır. Ülkemizde de bu amaçla, evrensel tüketici hakları da gözetilerek 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun oluşturulmuştur. Bu Kanun, tüketiciyi koruyan düzenlemelere yer vermiş; aynı zamanda hukuk sistemimize, tüketicilerin haklarını arayabileceği iki önemli çözüm yeri belirlemiştir: Tüketici Sorunları Hakem Heyeti ve Tüketici Mahkemeleri. Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri; 01 Ağustos 2003 Tarihli Resmi Gazete yayımlanan "Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Yönetmeliği"ne göre tüketiciler ile satıcı ve sağlayıcılar arasında çıkan uyuşmazlıkları çözümlenmek amacıyla veya tüketici mahkemelerinde delil olarak ileri sürülebilecek kararları almak üzere il ve ilçe merkezlerinde kurulur. Odunpazarı Kaymakamlığının yetkilendirmesiyle Odunpazarı ilçesinde "Tüketici Sorunları Hakem Heyeti" Odunpazarı İlçe Millî Eğitim Müdürlüğü bünyesindeki bir birim ile işlemektedir. Bu birimde kurumun personeli olan 5 raportör bulunmaktadır. Başvuruları alan bu 5 rapor tür aynı zamanda gelen tüketicilere danışmanlık ve rehberlik de yapmaktadır. Heyet 2 haftada bir toplanmaktadır ve heyetin aldığı kararlar hem tüketici hem de satıcıyı bağlayıcı niteliktedir.

### **Faaliyet Raporu**

Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Yönetmeliğinin 25. Maddesi faaliyet raporu ile ilgilidir. Buna göre “İlçe hakem heyetleri dörder aylık dönemler hâlinde hazırlayacakları faaliyet raporlarını dönem bitiminden itibaren on beş gün içerisinde il müdürlüklerine gönderirler.” İlgili yönetmelik hükümlerine göre Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri dörder aylık dönemler hâlinde bir yıl içinde toplam üç faaliyet raporu düzenlemelidir. Bu raporda müracaat sayısı, tüketici lehine ve aleyhine sonuçlanan karar sayıları yer almaktadır.

## **AMAÇ**

Bu çalışma 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'la hukuk sistemimize kazandırılan Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin işleyişine dair 358.566 nüfuslu Odunpazarı ilçesinde tüketici sorunlarına üretilen çözümlerin boyutu ve tüketici davranışlarını sunmayı amaçlayan bir uygulama örneğidir.

## **YÖNTEM**

Çalışmamızda evrenimiz; 2009-2012 yılları arasında (2012 III. Dönem hâriç) Eskişehir Odunpazarı Tüketici Sorunları Hakem Heyeti başvurularıdır. Örnekleme bu başvuruların içinde başvuru sayısı, tüketici lehine ve aleyhine sonuçlanan karar sayısı, ayrıca 2011 ve 2012 (III. Dönem hâriç) yıllarına ait şikâyet türleridir. Çalışmamız; Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Yönetmeliğinin 25. Maddesi gereği dörder aylık dönemler hâlinde hazırlanan Eskişehir Odunpazarı Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'nin 2009-2012 yılları arasındaki (2012 III. Dönem hâriç) faaliyet raporlarında belirtilen müracaat sayıları, tüketicinin lehine ve aleyhine olarak sonuçlanan karar sayıları ve şikâyetlerin türüne dair bulgular içermektedir. Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri aynı yönetmelik çerçevesinde çalışmalarına rağmen şikâyetlerin alınma ve değerlendirme sürecinde uygulama farklılıkları olabilmektedir. Bu farklılıklardan biri de Odunpazarı İlçe Millî Eğitim Müdürlüğü'nün iş akışını hızlandırmak amacıyla geliştirdiği bir yazılımla şikâyetleri alıp değerlendirmesidir. Gümrük ve Ticaret Bakanlığının hâlihazırda, ülke çapında Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin veri girişi yapmalarını sağlayacak ortak bir programı uygulamaya konulmadığından Odunpazarı Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, 2011 yılına kadar Sanayi ve Ticaret İl Müdürlüğü'nün kendi imkânlarıyla yaptırdığı programı kullanmış; bu programın kullanımında karşılaşılan sorunlara çözüm bulmak amacıyla yeni bir yazılım geliştirme yoluna gitmiştir. Bu yazılım, Heyet'e yapılan başvuruların ve kararların kaydedilmesi ile başvuru sayısı, türü, tüketici lehine ve aleyhine çıkan karar sayılarına ulaşmaya imkân tanımaktadır.

## **Yazılımın Özellikleri**

Yazılım; Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Yönetmeliği III. Bölümünde yer alan "Çalışma Usul ve Esasları" çerçevesinde tasarlanırken ve geliştirilirken bilgisayar bilgisi en az kişinin hata yapmadan kolaylıkla kullanılabilmesi hedeflenmiştir. Her kullanıcı için ayrı kullanıcı hesabı ve yetkilendirmesi bulunduğundan veri trafiği kolaylıkla denetlenebilmektedir. Tüketicinin başvurusunu yapmasından, başvurunun sonuçlanmasına kadar her aşama, kayıt altına alınmaktadır. Hakem Heyeti ile ilgili tüm yazışmalar program üzerinden yürütülmektedir. Bütün posta ve zimmet işlemleri de uygulama tarafından sağlanmaktadır. Ayrıca her başvuru için "Ayıplı Mal" kabul ve teslim işlemleri program üzerinden gerçekleştirilmektedir. Tekrarlanması mümkün olan ifadeler uygulama tarafından

kullanıcıya tercih olarak sunulduğundan ve sadece seçim yapılarak, dosyanın işleyişi sağlanabilmektedir. Programın eklentileri sayesinde, senelik 6000-7000 civarındaki başvurunun, birbirine karışması, kayıplar, unutulmalar söz konusu değildir. Yine program özellikleri sayesinde işleyiş çok hızlı bir şekilde en az hatayla sürdürülmektedir. Program, tüketici şikâyetlerinin alınma ve değerlendirme sürecine cevap verecek şekilde ve ilgili Kanun ve Yönetmeliğinin ihtiyaçları kapsamında geliştirilmiştir. İşlem hacmi önceki kullanılan yazılıma göre geniştir ve uygulama üzerinden her türlü yazışma çıktılarının yanısıra, her çeşit rapor ve istatistiksel sonucu almak mümkündür. Geliştirilmesi 6 ay sürmüştür.

## BULGULAR

Tablo 1'deki bu verilere göre Hakem Heyetine en çok müracaat 2012 yılında gerçekleşmiştir. 2012 yılına ait rakamlar, bir yılda 3 dönem raporu düzenleyen Heyetimizin 2 dönemine ait rakamlardır. Hakem Heyetine günde ortalama 100 tüketici müracaat ettiğinden yıl sonuna kadar bu sayının artması beklenmektedir. 2010'da başvuran tüketici sayısında önceki yıla göre % 244, 4 oranında artış söz konusudur. Bu artış; sonraki yıllarda sırasıyla % 10,2 ve % 16,7 oranlarıyla devam etmektedir. Yılda 3 dönem raporu düzenleyen Hakem Heyetimizin 2012 yılına ait % 16,7 artış oranı 2 dönem raporuna göre olduğundan bu oranın yükseleceği ön görülmektedir.

Tablo 1. Yıllara Göre Müracaat Sayısı

| YILLAR                 | Başvuru Sayısı |
|------------------------|----------------|
| 2009                   | 1675           |
| 2010                   | 4095           |
| 2011                   | 4183           |
| 2012 (I. ve II. Dönem) | 6992           |
| TOPLAM                 | 16945          |

Tüketici başvurularındaki yıllara göre artışın ilçe nüfus artışıyla ilgili olup olmadığı TÜİK Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sisteminden kontrol edilmiştir. TÜİK verilerine göre Odunpazarı ilçe nüfusu 2009 yılında 344.720; 2010'da 351.852; 2011'de de 358.566'dır (<http://tuikapp.tuik.gov.tr/adnksdagitapp/adnks.zul>). İlçedeki nüfus artışıyla başvuru sayısının artışı arasında bir paralellik olmadığı; bu artışın ilçemizdeki tüketicilerin, haklarını arayabileceği adreslere dair farkındalıkları ile ilgili olduğu anlaşılmaktadır. Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'nin kuruluşundan itibaren bir yıl içinde Odunpazarı'nda ikamet eden

tüketicilerin, haklarını arayacakları adreslere dair farkındalıklarının büyük oranda arttığı görülmektedir.

Tablo 2. Yıllara Göre Tüketici Lehine ve Aleyhine Sonuçlanan Kararlar

| YILLAR                    | Müracaat Sayısı | Tüketici Lehine Sonuçlar | Tüketici Aleyhine Sonuçlar |
|---------------------------|-----------------|--------------------------|----------------------------|
| 2009                      | 1675            | 1135                     | 198                        |
| 2010                      | 4095            | 3360                     | 335                        |
| 2011                      | 4183            | 3493                     | 303                        |
| 2012<br>(I. ve II. Dönem) | 6992            | 4809                     | 234                        |
| TOPLAM                    | 16945           | 12797                    | 1070                       |

Hakem Heyetince değerlendirilen müracaatların tüketici lehine olarak sonuçlanma oranları her yıl artış göstermektedir. 2009 yılında verilen kararların % 85'i tüketici lehinedir. Bu oran 2010 yılında %91, 2011 yılında % 92, 2012 yılında % 95'tir. Bu durum; karar sonuçları bakımından tüketici lehine görünse de aslında tüketicilerin her geçen yıl daha yüksek oranla mağdur olduklarını ifade etmektedir. Tüketicinin başvurularında haklılığı demek onun alışverişte mağduriyetini ve tüketici sorunlarının her geçen yıl büyüdüğünü göstermektedir.

Tablo 3. 2011 Yılı Şikâyet Türleri

|   |      |
|---|------|
| Mesafeli sözleşmeler / abonelik sözleşmeleri                    | 141  |
| Tüketici kredisi / kredi kartı / konut / finansman sözleşmeleri | 3022 |
| Turistik devre tatil, paket tur                                 | 3    |
| Ayıplı mal ve hizmetler   | 1017 |
| TOPLAM  | 4183 |

Tablo 3'ten tüketicinin en çok ( % 72) kredi kartı ve sözleşmelerden dolayı şikâyette buldukları görülmektedir. Yine iş tecrübemize dayanarak Heyetimize başvuran tüketicilerin şifahi beyanlarından sözleşmeleri incelemeyen imzaladıklarını söyleyebiliriz. Bunda tek taraflı hazırlanan, 20 kusura sayfadandan oluşan matbu sözleşmenin tüketicilere inceleme fırsatı verilmeden dayatılmasının önemli payı olduğunu düşünüyoruz.

Tablo 4. 2012 I. ve II. Dönem Raporlarına Göre Şikâyet Türleri

|   |      |
|---|------|
| Mesafeli sözleşmeler, abonelik sözleşmeleri                     | 110  |
| Tüketici kredisi / kredi kartı / konut / finansman sözleşmeleri | 5619 |
| Turistik devre tatil, paket tur                                 | 13   |
| Ayıplı mal ve hizmetler   | 1250 |
| TOPLAM  | 6992 |

2011'de şikâyetlerin % 72'sini oluşturan kredi kartı ve sözleşmeler; 2012 yılının 1. ve 2. Dönem'deki şikâyetlerin % 80'ini oluşturmaktadır. 2012 yılı sonuna kadar bu oranın yükselebileceği de göz önünde bulundurulursa, sorunun büyüdüğü anlaşılmaktadır.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmayla Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Yönetmeliğinin 25. Maddesi gereği dörder aylık dönemler hâlinde hazırlanan Eskişehir Odunpazarı Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'nin 2009-2012 yılları arasındaki faaliyet raporları ile tüketici şikâyetlerinin alınma ve değerlendirme sürecinde 358.566 nüfuslu Odunpazarı ilçesinde tüketici sorunlarına üretilen çözümlerin boyutu ve tüketici davranışları sunulmuştur. Buna göre ilçede Heyetin kurulmasıyla birlikte bir yıl içinde tüketicilerin haklarını arayacakları adreslere dair farkındalıkların %244,4 gibi büyük bir oranda arttığı; yıllara göre tüketici lehine sonuçlanan karar oranlarının artış gösterdiği; bu artışın tüketici lehine görünmesiyle birlikte, tüketicinin haklılığın artmasının; aynı zamanda alışverişte mağduriyetinin de artması demek olduğu anlaşılmaktadır. Faaliyet raporlarında yer alan şikâyetlerin büyük kısmı kredi kartı vs. sözleşmelerle ilgilidir. Tek taraflı hazırlanan uzun sözleşmelerin tüketici tarafından incelenmeden ve kendisine inceleme fırsatı tanınmadan imzalatılması sonucu oluşan bu sorunun da bir önceki yıla göre arttığı görülmektedir.

01 Ağustos 2003 Tarihli Resmî Gazete’de yayımlanan "Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Yönetmeliği"ne göre kurulan Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri aynı yönetmelik çerçevesinde çalışmalarına rağmen şikâyetlerin alınma ve değerlendirme sürecinde uygulama farklılıkları olabilmektedir. Bu farklılıklardan biri de hâlihazırda, ülke çapında Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin veri girişi yapmalarını sağlayacak ortak bir programın olmayışından; Odunpazarı İlçe Millî Eğitim Müdürlüğü’nün iş akışını hızlandırmak amacıyla ve ilgili Kanun ve Yönetmelik’in ihtiyaçları kapsamında geliştirdiği bir yazılımla şikâyetleri alıp değerlendirmesidir. Ülke çapında Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin raporlarına ait sistemli bir veri tabanı olmalı; Hakem Heyetlerinin uygulamalarına ve karar sonuçlarına yönelik karşılaştırmaların yapılarak, tüketici sorunlarının detaylı tetkiki yapılmalı ve soruna özel çözümlerin de detaylandırılarak tüketiciler bilinçlendirilmeli, sorunların çözümüne destek verecek yasal tedbirler artırılmalı; tüketici mağduriyetlerinin önüne geçilmelidir.

### **Kaynakça**

Baybars, Ömer (1990), Tek, Pazarlama: İlkeler ve Uygulamalar, İzmir.

Karabulut, Muhittin (1989), Tüketici Davranışı, 3.b., İ. Ü. İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yayını, İstanbul.

Oluç, Mehmet (1991), “Satınalıcıların Davranışları Dinamikleri, 1”, Pazarlama Dünyası, yıl 5, sayı 27, Mayıs-Haziran, s.2.

TSE: Tüketici Bülteni (2002), Ekim, Yıl:14 sayı:171.

TÜİK, Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi (ADNKS),  
<http://tuikapp.tuik.gov.tr/adnksdagitapp/adnks.zul>,26.07.2012

Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Yönetmeliği: 01.08.2003 tarihli 25186 sayılı Resmî Gazete.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun: 08/03/1995 tarihli 22221 sayılı Resmî Gazete.